

Journal Homepage: www.ijo-bs.com

International Journal of Business Society

Contents lists available at: https://www.ijo-bs.com/issue.html



مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء في ضوء معايير (مالكوم بالدريج للجودة 'Malcolm Baldrige)

[1]خيرية سعيد علي محمد الحميري ، [2]عبد الرحمن محمد الشرجبي

[1]PhD candidate, Faculty of Education, Sana'a University, Yemen,
[2]Associate Professor, Faculty of Education, Sana'a University, Yemen,

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء، في ضوء معايير مالكوم بالدريج للجودة ، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، والاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس الثابتين في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء، والبالغ عددهم (442) عضوا، وبلغت عينة الدراسة (245) فردا تم اختيارهم بالطريقة الطبقية، العشوائية ، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء في ضوء معايير مالكوم بالدريج للجودة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس جاء بدرجة مرتفعة بشكل عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (3.56)، و بنسبة (71.25 %)، وانحراف معياري (0.69)،كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تعزى للمتغيرات (نشأة الجامعة، الدرجة العلمية، نوع الكلية، طبيعة العمل، سنوات الخبرة) على المستوى الكلي للأداة وعلى مستوى جميع الأبعاد.

Information of Article

Article history:
Received: 10 Aug 2023
Accepted: 14 Sep 2023
Available online: 15 Sep 2023

الكلمات المفتاحية :
ضمان الجودة
معايير مالكوم بالدريج للجودة
الجامعات الأهلية
أعضاء هيئة التدريس
اليمن

1. المقدمة

يُعد التعليم العالي من أهم مجالات العمل التي تسـتأثر الجودة فيها باهتمام كافة قطاعات المجتمع، وذلك لوجود علاقة مباشـرة بين جودة التعليم العالي والنمو المجتمعي بصفة عامة والنمو الاقتصادي بصفة خاصة ، واستجابة للتغييرات البيئية الكبيرة والمتسارعة التي حدثت في العالم خلال العقدين الأخيرين، ونتيجة للتغيرات المتجددة في احتياجات المستفيدين ورغباتهم، فقد بدأت العديد من المنظمات ومنها مؤسسات التعليم العالي بتطوير أهدافها واستراتيجياتها والتحسين الدائم والمستمر لبرامجها، وذلك لرفع مستوى جودة الأداء فيها، والذي بدوره يعمل على تحسين قدرتها على المنافسة والابتكار في الخدمات المقدمة من أجل الاستمرار في هذه البيئة المتغيرة على مدار الساعة، ومن هنا فقد ظهرت الحاجة إلى مفهوم الجودة الشاملة، وهو من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تقوم على مجموعة من الأفكار والمبادئ التي يمكن لأي مؤسسة أن تطبقها من أجل تحقيق أداء أفضل وتحسين الإنتاجية، وزيادة الأرباح بالإضافة إلى تحسين سمعة المنظمة في الأسـواق المحلية والخارجية، لكي تحظى بالقبول العالمي حسـب معايير الجودة المتفق عليها دوليا، حيث أصـبحت الجودة وما صـاحبها من تطورات واتجاهات حديثة موضـوعا لا يمكن إغفاله من قبل أي منظمة عامة أو خاصـة تسـعى للبقاء والاسـتمرار (عياد،2017). ويواجه التعليم العالي في الجمهورية اليمنية العديد من التحديات والإشـكاليات من أهمها تدني نوعية مخرجاته وعدم مواءمتها لاحتياجات سـوق العمل وتدني مسـتويات البحث العلمي ،وعدم تخصيص الدعم الكافي لها والتوسع في إنشاء الجامعات وازدياد عدد الطلبة، وإقبال القطاع الخاص على الاستثمار في التعليم العالي بشتى أنواعه هذه التحديات وغيرها جعلت الدولة تستشعر الحاجة الماسة لضبط جودة التعليم العالي ضماناً لنوعيته في ظل الظروف والنظم التعليمية الجديدة وسياسة العولمة والاسواق المفتوحة، فدفعها ذلك إلى السعي لإصلاح مؤسسات التعليم العالي، وتجويد مخرجاتها بإنشاء مجلس متخصص للاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة لتضـمن من خلاله توطيد ثقتها ببرامجها التعليمية ومواءمة مخرجاتها مع متطلبات المجتمع وسوق العمل والتركيز على تطبيق مفاهيم الجودة والتميز لضـمان جودة منتجاتها ولتحسين مستوى الخدمات وصولا إلى رفع الانتاجية والتنافس مع الاقتصاديات المناظرة(النجار، 2020).

وقد أكدت العديد من المؤتمرات والندوات على تبني الاتجاه نحو جودة التعليم العالي وكفاءته, فعلى المستوى الدولي نظمت اليونسكو مؤتمرا عالميا حول التعليم العالي في باريس عام 1998م، وتم التركيز فيه على ضمان الجود والاعتماد للجامعات، وحث المؤتمر على تأسيس هيئات وطنية مستقلة لتقويم الجودة، ووضع معايير دولية لضمان جودة التعليم العالي ، أما على المستوى المحلي فقد نظمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي مؤتمرها الثاني عام 2008م، والذي دعا إلى وضع آليات في الجامعات للمراجعة الدورية لبرامجها الأكاديمية وتحديث المقررات الدراسية بصورة مستمرة، بما يلبي احتياجات سوق العمل ، كما نظمت الوزارة مؤتمرها العلمي الثالث عام 2009م ،والذي دعا إلى نشر ثقافة الجودة بين مؤسسات التعليم العالي وتنمية القدرات في مجال الجودة ' ومساعدة الجامعات اليمنية في تأسيس أنظمة جودة ذاتية، لتقويم وتطوير الأداء الأكاديمي ، والحث على إنشاء وتأسيس مجلس الاعتماد الأكاديمي وضمان الجودة في العام2009م. حيث قام المجلس بإعداد العديد من اللوائح والأدلة في مجال ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي، إضافة إلى تنفيذ العديد من الفعاليات لتوعية مسؤولي الجامعات اليمنية ومسؤولي الجودة فيها، فضلا عن تنفيذ العديد من البرامج التدريبية بهدف إعداد مقيمين خارجيين للجامعات اليمنية في ضوء معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي المعتمدة من قبل المجلس (وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ، 2009). كما عُقد في جامعة صنعاء المؤتمر العلمي للتطوير الأكاديمي وضمان الجودة في(29 نوفمبر عام 2018م) والذي أكد في ختام أعماله ، على ضرورة الاهتمام بضمان جودة التعليم وتفعيلها في مؤسسات التعليم العالي , حيث تعد قضية ضمان الجودة في التعليم العالي من القضايا المعاصرة، لارتباطها بالثورة العلمية والتكنولوجية، وكذا المنافسة العالمية ، والسوق المفتوحة، بالإضافة إلى التميز والتكتلات الاقتصادية وبالتالي فهي إحدى أهم الوسائل والأساليب لتحسين نوعية التعليم، والارتقاء بمستوى آداه فـي العصر

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2023.09.116

الحالي الذي يطلق عليه بعض المفكرين بأنه عصر الجودة ،فلم تعد الجودة ترفاً ترنو إليه المؤسسات التعليمية أو بديلا تأخذ به أو تتركه ،بل أصبحت ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة المعاصرة ،وهي دليل على بقاء الروح لدى المؤسسات التعليمية المختلفة. وفي ظل تبني وزارة التعليم العالي لمنهجية الجودة الشاملة كونها من المفاهيم الإدارية الحديثة التي تهدف إلى بناء نظام شامل قادر على إحداث تغيرات إيجابية تتمثل في تلبية حاجات المستفيدين والمجتمع ،وتقديم خدمات تعليمية وبحثية بمواصفات عالية الجودة، فإن ضمان الجودة أصبح ضرورة لكل مؤسسة تعليمية نظرا لانتشار مؤسسات التعليم الخاص، وتزايد إقبال أعداد الطلبة عليها فضلا عن المطالبة المتزايد بتحسين نوعية التعليم العالي ، بحيث تكون مخرجاته ذات كفاءة ومهارة عالية تلبي متطلبات السوق، لذا أصبح من الضروري على تلك المؤسسات أن تقوم بتطبيق معايير الجودة من أجل تحسين أدائها ،وتعزيز مكاناتها في المجتمع كونها تسعى إلى تحسين جودة خدماتها وضمانها وصولا إلى التميز والتفرد ، وتماشيا مع سياسات وزارة التعليم العالي والبحث العلمي التي قضت بإنشاء مراكز لضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جميع الجامعات للمساهمة في مساعدتها على تحسين أدائها كخطوة على طريق تحقيق جودتها وضمانها وفي إطار توصيات دراسة العاني وأخرون(2018) ودراسة هاشم والناهي(2019) ودراسة العولقي(2018) التي أكدت على ضرورة إجراء دراسات للكشف عن درجة تطبيق معايير الجودة والاعتماد الأكاديمي، ونظرا لعدم وجود دراسات محلية تناولت مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية في ضوء معايير مالكوم بالدريج للجودة، فقد برزت الحاجة لإجراء هذه الدراسة لتحديد مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء.

2. الإطار النظري

على الرغم من اتفاق الباحثين والمختصين على الاهتمام بضمان الجودة في مؤسسات التعليم العالي، الا أنه لا يوجد اتفاق بينهم على تحديد مفهوم واحد لضمان الجودة، كما أنه لا يوجد اتفاق بينهم على كيفية قياسه، وعليه سيتم ذكر بعض التّعريفات المقترحة لهذا المفهوم، ومنها تعريف (مصطفى) بأنه" أسلوب متكامل يطبق في جميع فروع ومستويات المنظمة التعليمية للتأكد من فعالية تحقيق أفضل الخدمات التعليمية والبحثية وكذا الاستشارية بأكفأ الأساليب وأقل التكاليف وأعلى جودة ممكنة "(مصطفى ، 2015، 120). كما عرفه (حسن) "بأنه" تلك المواصفات التي ينبغي تطبيقها في جميع عناصر نظام مؤسسات التعليم العالي بحيث تؤدي جميعها الى مخرجات عالية الجودة تلبي طموحات احتياجات المستفيدين" (حسن،9،2002). فيما عرفه كل من (أشرف وجاد) بأنه" اسلوب لوصف جميع الانشطة والمعلومات المستخدمة من قبل الجامعات ومؤسسات التعليم للحفاظ على مستوى الجودة وتحسينها ويتضمن ذلك التدريس وكيفية تعليم الطلبة والمنح الدراسية والبحوث" (أشرف و جاد، 2009، 126). كما عرفه (عبد الرؤوف) بأنه" مجموعة من الأساليب والإجراءات والتدابير التي تتخذ للحكم على درجة جودة المنتج التعليمي بغرض تلبية احتياجات سوق العمل بأفضل صورة وأنسب تكلفة (عبد الرؤوف ، 2014، 272). ومن خلال ما تقدم يمكن القول بأن ضمان الجودة هو مجموعة من العمليات والاجراءات التي يتم من خلالها التأكد من مدى استيفاء مؤسسات التعليم العالي لمعايير ومؤشرات الجودة في كافة مكوناتها وعناصرها، بالشكل الذي يضمن تحقيق التحسين والتطوير المستمر في اداء هذه المؤسسات لوظائفها من حيث التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع المحلي.

ويشير ضمان الجودة إلى مجموعة من الأدوات والأساليب والإجراءات التي تهدف إلى تحقيق الجودة والحفاظ على استمراريتها داخل المؤسسة التعليمية، وذلك لهدفين، أولهما: هدف داخلي لتحسين مكانة المؤسسة في البيئة التنافسية، وعدم الاقتصار على تحديد القيمة الأكاديمية لتفعيل التدريس والبحث العلمي على حد سواء، وثانيهما: هدف خارجي، ويعد جزءا من المحاسبية التي تحاول الجامعات الالتزام بها، سواء من قبل المشاركين أو الطلبة، أو المجتمع كأفراد عاملين أو الدولة كأحد مصادر التمويل. وزاد اهتمام مختلف دول العالم في العقد الاخير من القرن العشرين بأهمية وحاجات مؤسسات التعليم العالي إلى ضمان الجودة، حيث وضعت المؤسسات التعليمية اساليب جديدة لضمان الجودة التعليمية بها، ومن ثم تم انشاء الشبكة الدولية لهيئات ضمان الجودة في التعليم العالي (INQAAH) التي اكدت على وجود عدة مداخل أساسية لضمان الجودة هي الاعتماد والتقييم والمراجعة الاكاديمية والمحاسبية ، ومؤشرات الأداء، ولهذا فإن هذه المداخل يتم من خلالها تحديد مدى تطبيق المؤسسة التعليمية لمعايير الجودة الموضوعة.

3. الدراسات السابقة

دراسة (زيدان،2020) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى من وجهة نظر القيادات الإدارية العليا. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي, وتكون مجتمع الدراسة من القيادات العليا في جامعة ديالى, وبلغت عينة الدراسة (142) فرداً, واستخدم الباحث الاستبانة كأداة للدراسة, والتي تكونت من (67) فقرة موزعة على سبعة معايير هي (القيادة الإدارية, التخطيط الاستراتيجي للجودة, إدارة المعلومات الإدارية, إدارة الموارد البشرية, إدارة العمليات, ضمان الجودة, التركيز على المستفيد), وقد توصلت الدراسة إلى إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى بنسبة كبيرة في المعايير السبعة وجاءت المعايير مرتبة تنازليا كالآتي :(التركيز على المستفيد القيادة الإدارية, إدارة الموارد البشرية، إدارة المعلومات الإدارية، التخطيط الاستراتيجي للجودة ، ضمان الجودة, ادارة العمليات.
دراسة (النقري، الطراونة، 2018). هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها. واستخدم الباحث منهج البحث المسحي التطويري كمنهج للدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية في ثلاث جامعات حكومية وثلاث جامعات خاصة بلغ عددهم (73)عميدا و(277) رئيس قسم ،وقد تكونت عينة الدراسة من(220) عميداً ورئيس قسم بواقع(59) عميدا و(161) رئيس قسم تم اختيارهم بطريقة قصدية من ثلاث جامعات حكومية وثلاث جامعات خاصة في الأردن ،و استخدمت الاستبانة كأداة لجمع بيانات الدراسة ، وأظهرت النتائج أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها كانت مرتفعة ، وجاءت المجالات مرتبة تنازليا كالآتي:(الحوكمة، التخطيط الاستراتيجي، البرامج الأكاديمية ،البحث العلمي، الموارد البشرية والمالية، ضمان الجودة، خدمة المجتمع والعلاقات الخارجية) وجمعيها جاءت بدرجة تطبيق مرتفعة بينما جاء المجال الأخير(الخدمات الطلابية) بدرجة تطبيق متوسطة ،كما أظهرت النتائج أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية لدرجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي.
دراسة (السعدي، والدحياني، 2017). هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة الأندلس، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والأكاديميين، حيث بلغت عينة الدراسة (66) فردا وتمثلت أداة

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2023.09.116

الدراسة بالاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، وأظهرت نتائج الدراسة أن المعايير ككل حصلت على متوسط حسابي (3.42) بدرجة تطبيق عالية، ، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة تعزى لمتغير(الجنس-المسمى الوظيفي-نوع الكلية- المؤهل العلمي – سنوات الخبرة).

دراسة(عياد،2017) هدفت الدراسة لقياس أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار الإداري في مؤسسات التعليم العالي وفقا لنموذج مالكوم بالدريج، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ،وتكون مجتمع الدراسة من الإداريين والأكاديميين العاملين في مؤسسات التعليم العالي التالية (الجامعة الإسلامية ،جامعة الأزهر، جامعة فلسطين، الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية) والبالغ عددهم(901) ، وتكونت عينة الدراسة من (270) فردا تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية، واستخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات وأظهرت الدراسة أن مستوى تصورات عينة الدراسة حول ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي كان متوسطا (66 %) حيث احتل محور التخطيط الاستراتيجي المرتبة الأولى بوزن نسبي (69,3%) يليه محور القياس والتحليل وإدارة المعرفة في المرتبة الثانية بوزن نسبي (66%) ثم محور العمليات في المرتبة الثالثة بوزن نسبي(65,9%) يليه محور المستفيدين في المرتبة الرابعة بوزن نسبي(65,2%) ثم محور القوى العاملة في المرتبة الخامسة بوزن نسبي (65%) في حين جاء محور القيادة في المرتبة السادسة بوزن نسبي (64,3%) ،كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط استجابة المبحوثين حول ممارسة إدارة الجودة يعزى لمتغير العمر والوظيفة وسنوات الخدمة.

-دراسة (الشنبري، 1438ه):" امكانية تطبيق معايير بالدريج في جامعة أم القرى–تصور مقترح"

هدفت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق معايير بالدريج في جامعة أم القرى، وتكون مجتمع الدراسة من وكلاء العمداء ورؤساء الأقسام وجميع أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى ،وتم اختيار عينة مقصودة من كليتي الهندسة والعلوم الاجتماعية ،والبالغ عددهم (482) فردا واستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات التي تكونت من سبع محاور تقيس درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة(القيادة الإدارية ، التخطيط الاستراتيجي، التركيز على المستفيدين، تحليل البيانات وإدارة المعلومات ،وإدارة الموارد البشرية ،إدارة العمليات ، نتائج الأداء)، وتوصلت الدراسة إلى أن درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة في جامعة أم القرى لكل مجال من مجالات الدراسة وللمجموع الكلي جاءت بدرجة متوسطة. بالاضافة الى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الكلية. كما توصلت الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الرتبة العلمية ولصالح من يحملون الرتبة العلمية الأعلى (أستاذ). كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a≤0.05) في استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة ولصالح من خبرتهم من 10 إلى أقل من 15سنة.

استفاد الباحثان من عرض الدراسات السابقة في إثراء الإطار النظري وتصميم أداة الدراسة، والإجراءات التي اتبعتها، وكذلك مقارنة نتائج الدراسات السابقة مع نتائج الدراسة الحالية هذا من جانب ،ومن جانب أخر اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تناولت الكشف عن مستوى ضمان الجودة في ضوء معايير مالكوم بالدريج للجودة ،كما اختلفت عنها في مكان إجراء الدراسة فالدراسات السابقة التي تناولت تطبيق معايير مالكوم بالدريج للجودة أجريت في العراق والسعودية وفلسطين، بينما أجريت الدراسة الحالية في اليمن.

4. منهجية الدراسة وإجراءاتها

لتحقيق الأهداف المرجوة من الدراسة اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي المسحي لملاءمته لطبيعة هذه الدراسة. ويتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس الثابتين في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء، والبالغ عددهم (442) موزعين على (26) جامعة يمنية أهلية بحسب إحصائيات وزارة التعليم العالي والبحث العالمي،2020). وتم تطبيق الدراسة على عينة طبقية عشوائية من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء بعد أن صنف الباحثان الجامعات الأهلية إلى فئتين بحسب مرحلة النشأة من سنة التأسيس وحتى عام 2019-2020م، وهي جامعات نشأتها قديمة، وجامعات نشأتها حديثة بنسبة (55.4%) من مجتمع البحث فكان حجم العينة (245) فردا موزعين على الطبقتين، وتم تحديد حجم العينة من كل طبقة بطريقة التناسب غير المتساوية وقد قام الباحثان بتوزيع (245) استبانة ورقية على عينة الدراسة المستهدفة، وتم استرجاع عدد (228) استبانة، وكان عدد المفقود (17) استبانة بنسبة (6,93%)، و الصالحة للتحليل (228) استبانة بنسبة (93,06%) ويوضح جدول (1) حجم عينة الدراسة من كل فئة ونسبتها من عدد أفراد المجتمع.

جدول (1) حجم عينة الدراسة من كل فئة ونسبتها من عدد أفراد المجتمع

الجامعة	الفئة	مجتمع الدراسة	حجم العينة	نسبة حجم العينة من مجتمع الدراسة
قديمة	15سنة فأكثر	275	156	%56,7
حديثة	أقل من 15سنة	167	89	%53,2
الإجمالي		442	245	%55,4

جدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المتغيرات الديموغرافية.

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
نشأة الجامعة	سنة 15فأكثر	151	%66.23
	أقل من 15سنة	77	%33.77

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2023.09.116

	المجموع	228	%100
نوع الكلية	تطبيقية	109	%47,81
	نظرية	119	%52,19
	المجموع	228	%100
الدرجة العلمية	أستاذ	32	%14,04
	أستاذ مشارك	54	%23,68
	أستاذ مساعد	142	%62,28
	المجموع	228	%100
طبيعة العمل	عضو هيئة التدريس	109	%47,81
	عضو هيئة التدريس وقيادي	119	%52,19
	المجموع	228	%100
سنوات الخبرة	أقل من 5سنوات	24	%10,53
	من5 إلى 10 سنوات	80	%35,09
	أكثر من 10سنوات	124	%54,39
	المجموع	228	%100

المصدر إعداد الباحثان بالاعتماد على استبانة الدراسة ،2023)

لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتطوير أداة الدراسة (الاستبانة)، وذلك للتعرف على مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء في ضوء معايير مالكوم بالدريج للجودة، من خلال الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة في المؤسسات التعليمية، وقد تكونت الاستبانة من قسمين رئيسين: القسم الأول متعلق بالبيانات العامة، وقد شملت المتغيرات الديمغرافية، وعددها (5) تمثلت في: (نشأة الجامعة، الدرجة العلمية، نوع الكلية، طبيعة العمل الحالي، سنوات الخبرة). ويتكون القسم الثاني من الاستبانة من (43) فقرة موزعة على سبعة أبعاد هم (القيادة الإدارية، التخطيط الاستراتيجي، إدارة الموارد البشرية، التركيز على المستفيدين، إدارة العمليات، تحليل البيانات والمعلومات، نتائج الأداء بالجامعة)، وقد تم إعداد الاستبانة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي المكون من خمس درجات، حيث أعطى للفقرات الأوزان التالية:

جدول (3) يوضح درجات مقياس ليكرات

الرأي	عالية جدا	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا
الدرجة	5	4	3	2	1

4.1 اختبار الصدق واثبات لأداة الدراسة:

تم التحقق من صدق المحتوى من خلال عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الاختصاص من أعضاء هيئة التدريس العاملين في الجامعات الحكومية والأهلية، ومركز البحوث والتطوير التربوي وقد طلب منهم إبداء آرائهم ومقترحاتهم حول مدى صلاحية الفقرة من حيث الصياغة، وقدرتها على قياس ما وضعت لأجله، ومدى ملاءمة كل فقرة وارتباطها بالبعد الذي تنتمي إليه، وإضافة أو حذف أو تعديل أي فقرة من فقرات محتوى الأداة بما يرونه مناسبا، واعتمادا على ملاحظات وآراء السادة المحكمين، قام الباحثان بتعديل صياغة بعض الفقرات وحذف بعضها، وإضافة بعض منها على نحو أدى إلى تعديل الاستبانة بما يثريها ويخرجها بأحسن صورة، حيث أصبحت الأداة في صورتها النهائية مكونة من (41).

كما تم حساب الاتساق الداخلي للاستبانة باستخدام معامل ارتباط بيرسون (R) بين كل فقرة والبُعد والمحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وعلى مستوى جميع فقرات الاستبانة، وقد أظهرت النتائج أن جميع فقرات متغير ضمان الجودة جاءت مرتبطة بأبعادها بدرجة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) ودرجة الارتباط في الأبعاد تتراوح بين (0،652) و(0،923)، وجاءت مرتبطة بمحورها بدرجة ارتباط تتراوح بين (0،523) و(0،850)، ما يشير إلى عدم وجود فقرات قد تضعف المصداقية لهذه الأبعاد، وهذا يشير إلى مؤشرات صدق عالية وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيق الدراسة الحالية، وبذلك تعتبر أبعاد وفقرات متغير إدارة المعرفة صادقة لما وضعت لقياسه. وبالنسبة للصدق البنائي تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للتحقق من ذلك، وبينت النتائج أن جميع أبعاد الدراسة جاءت مرتبطة بمحورها بدرجة ارتباط موجبة وذات دلالة إحصائيا عند مستوى (0.01)، وهذا يبين مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للمحور الذي ينتمي إليه، وبذلك يعتبر جميع أبعاد ومحاور الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه. وقد تحقق الباحثان من ثبات استبانة الدراسة من خلال: معامل ألفا كرو نباخ.

جدول (4) نتائج اختبار الفا كرونباخ لأداة الدراسة

محاور الاستبيان	عدد الفقرات	درجة الثبات Alpha	درجة $\sqrt{Alpha}$ المصداقية
القيادة الإدارية	5	0.937	0.968
التخطيط الاستراتيجي	7	0.847	0.920
إدارة الموارد البشرية	5	0.882	0.939
التركيز على المستفيدين	5	0.897	0.947

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2023.09.116

إدارة العمليات	6	0.946	0.973
تحليل البيانات والمعلومات	6	0.898	0.948
نتائج الأداء بالجامعة	7	0.914	0.956
ضمان الجودة	41	0.977	0.988

يتضـــح من الجدول (4) أن قيمة الثبات (الفا كرونباخ) جاءت عالية لكل بعد من أبعاد ضــــمان الجودة حيث تراوحت بين (0.847، و0.946)، وبدرجة مصــداقية تتراوح بين (0.920، و0.973)، بينما بلغت لجميع أبعاد ضــمان الجودة (0.977) وبدرجة مصــداقية (0.988). وهذا يعني أنها جاءت بنسـبة ثبات عالية جداً، ودرجة مصـداقية عالية جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسـبة وفاعلة لهذه الدراسـة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجة عالية.

5. نتائج الدراسة ومناقشتها

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول، ونصه: ما مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء في ضوء معايير (مالكوم بالدريج للجودة‘Malcolm Baldrige) من وجهة نظر أفراد العينة؟

تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية، لإجابات أفراد العينة على فقرات أبعاد ضمان الجودة، للتعرف على مستوى ضمان الجودة في ضوء معايير (مالكوم بالدريج للجودة) الاتية (القيادة الإدارية، التخطيط الاستراتيجي، إدارة الموارد البشرية، التركيز على المستفيدين، إدارة العمليات، تحليل البيانات والمعلومات، نتائج الأداء بالجامعة) في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء من وجهة نظر أفراد العينة، والنتائج كما في الجدول**(5)**

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير ضمان الجودة

م	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة الممارسة	الرتبة
1	معيار القيادة الإدارية	3.61	0.76	%72.18	عالية	3
2	معيار التخطيط الاستراتيجي	4.00	0.70	%79,98	عالية	1
3	معيار إدارة الموارد البشرية	3.41	0.83	%68.26	عالية	5
4	معيار التركيز على المستفيدين	3.36	0.85	%67.16	متوسطة	6
5	معيار إدارة العمليات	3.62	0.84	%72.38	عالية	2
6	معيار تحليل البيانات والمعلومات	3.33	0.78	%66.57	متوسطة	7
7	معيار نتائج الأداء بالجامعة	3.61	0.81	%72.25	عالية	4
	متوسط محور ضمان الجودة	3.56	0.69	% 71.25	عالية	

يتضح من الجدول(5) أن المتوسط الحسابي لمحور ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء بشكل عام بلغ (3.56)، وبنسبة موافقة (71.25%)، وانحراف معياري (0.69)، وبدرجة ممارسة (عالية)، وهذه الدرجة تؤكد بأن الجامعات محل الدراسة وفقاً لآراء المبحوثين تولي اهتماماً عالياً بضمان الجودة.

ويعزى ذلك إلى حرص الجامعات المبحوثة على التوجه نحو تبني أنظمة ومعايير تطبيق الجودة كضرورة لتحقيق التنافسية والتميز ، وتحسين واقعها على المستويات الإدارية والأكاديمية ، سعيا منها لتوفير الاحتياجات الحقيقية للسوق ، وبناء الهياكل التنظيمية التي تركز على جودة التعليم في الجامعة ، ولتوفير أداة تسويقية من خلال تحقيق الميزة التنافسية خاصة وأنها جامعات ربحية خاصة ،بالإضافة إلى العمل على تطوير قدرات العاملين ،واستقطاب الكفاءات ،وتوفير مناخ عمل إيجابي يعزز الانتماء للجامعة بما يسهم في مواجهة المشكلات التي تواجه المسيرة الأكاديمية ، سعيا للارتقاء بمستوى المخرجات، إضافة إلى مطالبة وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بضرورة تطبيق الجامعات لمعايير الجودة والاعتماد الأكاديمي ومتابعتها المستمرة لذلك،لما له من دور بارز في تعزيز سمعت الجامعات اليمنية على مستوى المجتمع المحلي والإقليمي والدولي.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات كل من: (زيدان، 2020) التي أظهرت إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى بنسبة كبيرة، ودراسة (النقري، الطراونة، 2018) التي أظهرت أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة من وجهة نظر عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها كانت مرتفعة، ودراسة (السعدي، والدحياني، 2017) التي أظهرت أن مستوى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة الأندلس كان عالياً. **وتختلف هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل** (عياد،2017) التي أظهرت أن مستوى تصورات عينة الدراسة حول ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2023.09.116

التعليم العالي كان متوسطا، **ودراسة** (الشنبري، 1438ه) التي أظهرت أن درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة في جامعة أم القرى جاءت بدرجة متوسطة. كما يتضح من الجدول (5) أن مستوى ممارسة أبعاد ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة من وجهة نظر أفراد العينة جاء مرتفعا في جميع الأبعاد عدا بعدي " التركيز على المستفيدين " و" تحليل البيانات والمعلومات" فقد حصل على درجة ممارسة متوسطة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (3,33-4,00) والنسبة المئوية ما بين (79,98% - 66,57%) والانحرافات المعيارية بين (0,70- 0,78). **حصل معيار التخطيط الاستراتيجي** على الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.00) وبوزن نسبي(79,98%)، وانحراف معياري (0.70)، وهي درجة ممارسة تؤكد بأن الجامعات محل الدراسة تبدي اهتماماً عالياً ببعد التخطيط الاستراتيجي كأحد معايير "مالكوم بالدريج" للجودة ، وذلك لمعرفتها بأن ممارسة التخطيط الاستراتيجي يمكنها من مواجهة التغيرات والتحديات في البيئة الخارجية والداخلية والتعامل معها، ويساعدها في تطوير أدائها. **وتتفق هذه النتيجة** مع دراسة(زيدان، 2020) التي أظهرت أن إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى وفقاً لمعيار التخطيط الاستراتيجي كانت كبيرة، ودراسة (النقري، الطراونة، 2018) التي أظهرت أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة وفقاً لمعيار التخطيط الاستراتيجي كانت مرتفعة، ودراسة (عياد،2017) التي أظهرت أن مستوى تصورات عينة الدراسة حول ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعيار التخطيط الاستراتيجي كان عالياً.

وتختلف مع نتيجة دراسة (الشنبري، 1438ه) التي أظهرت أن درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة في جامعة أم القرى وفقاً لمعيار التخطيط الاستراتيجي جاءت بدرجة متوسطة.

فيما حصل معيار إدارة العمليات: على الترتيب الثاني بمتوسط حسابي (3.62) وبنسبة موافقة (72.38%)، وانحراف معياري (0.84)، وهذه الدرجة المرتفعة تؤكد بأن الجامعات محل الدراسة تولي اهتماماً عالياً ببعد إدارة العمليات، ومتابعة حثيثة في إدارة عملياتها الداخلية، فجودة العمليات تسهم بدرجة كبيرة في جودة المخرجات، كما أنها تمثل العامل الرئيسي في تعزيز موقع الجامعة التنافسي وتفوقها على المنافسين

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة. (زيدان، 2020) التي أظهرت أن إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى وفقاً لمعيار إدارة العمليات كانت كبيرة، **بينما تختلف مع نتيجة دراسة** (الشنبري، 1438ه) التي أظهرت أن درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة في جامعة أم القرى وفقاً لمعيار إدارة العمليات جاءت بدرجة متوسطة.

حصل معيار القيادة الإدارية: على المرتبة الثالثة، بمتوسط حسابي (3.61) وبنسبة موافقة (72.18%)، وانحراف معياري (0.76)، وهي درجة ممارسة تؤكد بأن الجامعات المبحوثة تولي اهتماماً عالياً بالقيادة الإدارية، كونها تعتبر المحوري الأساسي الذي يلعب دورا حاسما في تطبيق الجودة في الجامعة من خلال توجيه وتشجيع ودعم العاملين في الجامعة على التحسين المستمر وتطبيق معايير الجودة في الأداء. **وتتفق هذه** النتيجة مع نتائج دراسة (زيدان،2020) التي أظهرت أن إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى وفقاً لمعيار القيادة كانت كبيرة، ودراسة (السعدي، والدحياني، 2017) التي أظهرت أن مستوى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة الأندلس وفقاً لمعيار القيادة كان عاليا. **ولاتتفق** هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (عياد،2017) التي أظهرت أن مستوى تصورات عينة الدراسة حول ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعيار القيادة كان متوسطا، **ودراسة** (الشنبري، 1438ه) التي أظهرت أن درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة في جامعة أم القرى وفقاً لمعيار القيادة الإدارية جاءت بدرجة متوسطة.

بينما جاء معيار نتائج الأداء بالجامعة: في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.61) وبنسبة موافقة (72.25%)، وانحراف معياري (0.81)، وهي درجة ممارسة تؤكد بأن الجامعات محل الدراسة تولي اهتماماً كبيرا بنتائج الأداء أن الجامعات ، حيث تحرص الجامعات على نتائج الأداء من خلال اهتمامها بجودة مخرجاتها، ووضع آليات لقياس الأداء المتعلق بالإنتاجية وبالجودة، ومدى تحقيق الأهداف الموضوعة، إضافة إلى ذلك فإن نتائج الأداء تؤثر في التصنيفات الجامعية على المستوى المحلي والعالمي ، وتساهم في رفع مكانة الجامعة وسمعتها. **وتختلف هذه النتيجة مع نتيجة دراسة** (الشنبري، 1438ه) التي أظهرت أن درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة بحسب معيار نتائج الأداء جاءت بدرجة متوسطة في جامعة أم القرى.

جاء معيار إدارة الموارد البشرية: في المرتبة الخامسة وبدرجة ممارسة (عالية)، حيث حصل على متوسط حسابي (3.41) ويقابلها بنسبة موافقة (68.26%)، وانحراف معياري (0.83)، وهي درجة ممارسة عالية تبين بأن الجامعات محل الدراسة تدرك أهمية إدارة الموارد البشرية. **ويعزى ذلك** إلى أن الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تولي اهتماماً عالياً بإدارة الموارد البشرية فيها، من خلال الحرص على الادارة الفاعلة للموارد البشرية في جميع النواحي الخاصة بها بدءاً من وضع نظام الاختيار والتعيين وشغل الوظائف، وتقييم الأداء، وبرامج التدريب، وأسلوب التحفيز المستمر، وبناء فرق العمل وانتهاء بالمشاركة والتعاون والتمكين، والتي تعتبر من أهم الوسائل لكسب ثقة وولاء الفرد داخل الجامعة لضمان ونجاح استمرار تطبيق الجودة في الجامعة. **وتتفق هذه النتيجة** مع دراسة (زيدان، 2020) التي أظهرت أن إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى وفقاً لمعيار إدارة الموارد البشرية كانت كبيرة ، ودراسة (النقري، الطراونة، 2018) التي أوضحت أن درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة وفقاً لمعيار الموارد البشرية كانت مرتفعة.ودراسة (السعدي، والدحياني، 2017) التي أظهرت أن مستوى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة الأندلس وفقاً لمعيار إدارة الموارد البشرية كان عالياً. **ولاتتفق مع نتيجة** دراسة (الشنبري، 1438ه) التي أظهرت أن درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة في جامعة أم القرى وفقاً لمعيار إدارة الموارد البشرية جاءت بدرجة متوسطة.

كما حصل معيار التركيز على المستفيدين: على المرتبة السادسة وبدرجة ممارسة (متوسطة)، حيث حصل على متوسط حسابي (3.36) ويقابلها بنسبة موافقة (67.16%)، وانحراف معياري (0.85)، وهي درجة ممارسة تبين بأن الجامعات محل الدراسة تولي اهتماماً متوسطاً بالمستفيدين من خدماتها، ما يشير إلى حرص الجامعات محل الدراسة على تلبية احتياجات المستفيدين، وذلك لأنها تعتبرهم أهم أصولها وسبب لبقائها واستمرارها وتميزها، ولذلك نجد الجامعات الأهلية تتنافس في تقديم خدماتها بأعلى جودة ممكنة بما يحقق رغبات المستفيدين ويلبي توقعاتهم، فالتركيز عليهم يعد من العوامل الأساسية في تحقيق الجودة ونجاح المؤسسات التي ينبغي عليها أن تجعل المستفيدين في مقدمة اهتمامها، بحيث تعمل جاهدة على تلبية احتياجاتهم وتوفير خدمات مرضية لهم، إلا أنه يوجد لديها قصور من حيث أنه لا يتوفر لديها بصورة زمنية منتظمة ومتقاربة استطلاع لآراء ذوي العلاقة من أرباب العمل وغيرهم عن مستوى رضاهم في أداء الجامعة لتطويره، كما أنها لا تعمل بصورة منتظمة على متابعة الخريجين للوقوف على مدى نجاحهم في الالتحاق بسوق العمل. وتتفق هذه النتيجة **مع دراسة** (عياد،2017) التي أظهرت أن مستوى تصورات عينة الدراسة حول ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعيار التركيز على المستفيدين كان متوسطا، **ودراسة** (الشنبري، 1438ه) التي أظهرت أن درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة في جامعة أم القرى وفقاً لمعيار التركيز على المستفيدين جاءت بدرجة متوسطة. **وتختلف مع نتيجة دراسة** (زيدان، 2020) التي أظهرت أن إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى وفقاً لمعيار التركيز على المستفيدين كانت كبيرة.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2023.09.116

أخيرا حصل معيار تحليل البيانات والمعلومات: على المرتبة السابعة والأخيرة وبدرجة ممارسة (متوسطة)، حيث حصل على متوسط حسابي (3.33) ويقابلها بنسبة موافقة (66.57%)، وانحراف معياري (0.78)، وهي درجة ممارسة تبين بأن الجامعات محل الدراسة تدرك أهمية البيانات والمعلومات وأهمية تحليلها والاستفادة القصوى منها. حيث تعمل إدارة الجامعة على توفير وسائل لتبادل المعلومات وتدفقها بين المستويات الإدارية المختلفة، وتجمع المعلومات والبيانات عن البيئة الخارجية والداخلية ذات العلاقة بالجودة، بهدف الاستفادة منها في تحسين جودة الخدمة المقدمة وتحسين أدائها، إلا أنه يوجد لديها قصور في توفير البيانات والمعلومات المتعلقة بمستوى أداء الجامعة على شبكة الإنترنت ، وفي حرصها على استطلاع آراء المتخرجين لجمع المعلومات والبيانات اللازمة لقياس مستوى أداء الجامعة. **وتتفق هذه** النتيجة مع دراسة (عياد،2017) التي أظهرت أن مستوى تصورات عينة الدراسة حول ممارسة إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي وفقاً لمعيار تحليل البيانات والمعلومات كان متوسطا، **ودراسة** (الشنبري، 1438ه) التي أظهرت أن درجة تطبيق معايير بالدريج للجودة الشاملة في جامعة أم القرى وفقاً لمعيار تحليل البيانات والمعلومات جاءت بدرجة متوسطة. **ولاتتفق مع** نتيجة دراسة (زيدان، 2020) التي أظهرت أن إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة ديالى وفقاً لمعيار إدارة المعلومات الإدارية كانت كبيرة.

ويرى الباحثان أن النتائج السابقة تظهر حرص الجامعات المبحوثة على تحقيق مستوى متميز من المنافسة في مجال التعليم الجامعي من خلال التوجه نحو تطبيق المعايير الدولية للجودة للوصول إلى الجودة الشاملة في الخدمات المقدمة منها، حيث يساعد تطبيق هذه المعايير على خلق وتعزيز روح المنافسة بين المؤسسات التعليمية واجراء التحسينات المستمرة في نوعية الخدمات المقدمة للمستفيدين للارتقاء بمستوى أداء الجامعات على كافة الأصعدة، بهدف الحصول على العضوية الدولية وإدراكها لأهمية الاعتماد الدولي في تشكيل الميزة التنافسية بين الجامعات.

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني للدراسة: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) بين أراء أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تعزى إلى المتغيرات الآتية (نشأة الجامعة –الدرجة العلمية – نوع الكلية– طبيعة العمل - سنوات الخبرة)؟

وقد استخدما الباحثان اختبار T-Test للعينات المستقلة لإيجاد الفروق في آراء العينة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء، حسب المتغيرات التي تتكون من فئتين فقط (نشأة الجامعة، نوع الكلية، طبيعة العمل)، كما تم استخدام تحليل التباينF الأحادي (One Way Anova) لاختبار الفروق في آراء العينة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء حسب المتغيرات التي تحتوي على ثلاث فئات فأكثر (الدرجة العلمية، سنوات الخبرة).

متغير نشأة الجامعة: استخدم الباحثان اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بامانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (نشأة الجامعة) كما في الجدول (6).

جدول (6): نتائج اختبار الفروق في آراء العينة وفقاً لمتغير نشأة الجامعة

المحور	15 سنة فأكثر			أقل من 15 سنة			T-Test	
	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار T	مستوى الدلالة عند 0.05
ضمان الجودة	151	3.59	0.71	77	3.51	0.65	0.803	.423

يتضح من الجدول (6) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار (T) لعينتين مستقلتين جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية لمحور(ضمان الجودة)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (نشأة الجامعة).

متغير الدرجة العلمية: استخدم الباحثان اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لكشف الفروق في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تُعزى لمتغير (الدرجة العلمية) وقد تم عرض النتائج كما في الجدول (7).

جدول (7) نتائج اختبار الفروق في آراء العينة حسب متغير الدرجة العلمية

المحور	الدرجة العلمية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	القيمة الاحتمالية Sig.
ضمان الجودة	أستاذ	32	3.43	0.87	1.506	.224
	أستاذ مشارك	54	3.48	0.59		
	أستاذ مساعد	142	3.62	0.68		
	الإجمالي	228	3.56	0.69		

يتضح من الجدول (7) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي، جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية لمحور(ضمان الجودة)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تُعزى لمُتغير (الدرجة العلمية).

متغير نوع الكلية: استخدم الباحثان اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (نوع الكلية) كما في الجدول (8).

جدول (8): نتائج اختبار الفروق في آراء العينة بحسب متغير نوع الكلية

المحور	تطبيقية			نظرية			T-Test	
	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار T	مستوى الدلالة عند 0.05

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2023.09.116

ضمان الجودة	109	3.63	0.70	119	3.50	0.68	1.334	.184

يتضح من الجدول (8) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار (T) لعينتين مستقلتين، جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية لمحور(ضمان الجودة)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تُعزى لمُتغير (نوع الكلية).

متغير طبيعة العمل الحالي: استخدم الباحثان اختبار (T-Test) لعينتين مستقلتين لكشف الفروق في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (طبيعة العمل الحالي) كما في الجدول (9).

جدول (9): نتائج اختبار الفروق في آراء العينة بحسب متغير طبيعة العمل الحالي

المحور	عضو هيئة تدريس			عضو هيئة تدريس وقيادي			T-Test	
	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار T	مستوى الدلالة عند 0.05
ضمان الجودة	109	3.56	0.73	119	3.57	0.67	-0.093	.926

يتضح من الجدول (9) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار (T) لعينتين مستقلتين، جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية المحور(ضمان الجودة)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط استجابات أفراد العينة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تُعزى لمُتغير (طبيعة العمل الحالي).

-متغير سنوات الخبرة: استخدم الباحثان اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA)، لكشف الفروق في متوسط استجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات اليمنية الأهلية تُعزى لمتغير (سنوات الخبرة) وقد تم عرض النتائج كما في الجدول (10).

جدول (10) نتائج اختبار الفروق في آراء العينة حسب متغير سنوات الخبرة

المحور	سنوات الخبرة	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار F	القيمة الاحتمالية Sig.
ضمان الجودة	أقل من 5 سنوات	24	3.69	0.77	0.483	.617
	من 5 إلى 10 سنوات	80	3.55	0.61		
	أكثر من 10 سنوات	124	3.55	0.73		
	الإجمالي	228	3.56	0.69		

يتضح من الجدول (10) أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار تحليل التباين الأحادي جاءت أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، في الدرجة الكلية لمحور (ضمان الجودة)، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة حول ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

6. الخلاصة

بنا ء على مخرجات التحليل الإحصائي الذي قام به الباحثان توصلا إلى مجموعة من النتائج، هي أن مستوى ضمان الجودة في الجامعات محل الدراسة بشكل عام كان عالياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.56)، والانحراف المعياري (0،69)، وحصلت جميع أبعاد ضمان الجودة على درجة مرتفعة باستثناء بعدي التركيز على المستفيدين ،وتحليل البيانات والمعلومات فقد حصل على درجة متوسطة. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات عينة الدراسة حول مستوى ضمان الجودة في الجامعات الأهلية بأمانة العاصمة صنعاء تعزى للمتغيرات (نشأة الجامعة، الدرجة العلمية، نوع الكلية، طبيعة العمل، سنوات الخبرة. وتوصي الدراسة بضرورة استمرار الجهود للحفاظ على هذه المستويات وتحسينها. من خلال تطوير أداء وحدات ضمان الجودة في الجامعات الأهلية في ضوء تجارب الخبرات الإقليمية والعالمية، وتعزيز التفاعل مع المستفيدين، كما يجب تعزيز استخدام البيانات في صنع القرارات والسعي للحصول على اعتمادات دولية. من أجل بناء شراكات إقليمية ودولية وتحقيق التميز في مجال التعليم العالي.

المراجع العربية:

-1 أحمد، اشـرف محمود ، و حسـين ،محمد جاد (2009) ،" **ضـمان جـودة مؤسسـات التعلـيم العـالي فـي ضـوء معايير هيئة الاعتماد الدولية**"، القاهرة، عالم الكتب.

-2 جودة، محفوظ (2004)،" **إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات**"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

-3 دراكة، أمجد محمود (2011)،" معايير ضمان الجودة والاعتماد في كلية التربية في الجامعات الأردنية"، دراسة مقدمة **للمؤتمر العربي الدولي لضمان جودة التعليم العالي**، المنعقد بجامعة الزرقاء خلال الفترة من 10-12، مايو الأردن.

-4 زيدان, إحسان عدنان .(2020). إمكانية تطبيق معايير الجودة الشاملة في جامعة **ديالى. مجلة الأستاذ للعلوم الإنسانية والاجتماعية**. المجلد 59 , العدد 2, ص 119 -140.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2023.09.116

5- السعدي، محمد زين ،الدحياني، ناصر سعيد.(2017). مدى تطبيق معايير ضمان الجودة والاعتماد الأكاديمي في جامعة الأندلس، **مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية** ،ج16،ع15،صنعاء -اليمن.

6- الشنبري، فهد حسين.(2017). إمكانية تطبيق معايير بالدريج في جامعة أم القرى تصور مقترح، **(رسالة دكتوراه غير منشورة)** ،كلية التربية – جامعة أم القرى.

7- الصيرفي، محمد ،(2006)،" **الجودة الشاملة"**، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ط1

8- عبد الرؤوف ، طارق ،(2014)،" **الجودة الشاملة والاعتماد الأكاديمي في التعليم** "،المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة.

9- عياد، عادل (2017). أثر تطبيق ممارسات إدارة الجودة الشاملة في تعزيز الابتكار الإداري في مؤسسات التعميم العالي وفقا لنموذج بالدريج لمتميز المؤسسي. **(رسالة ماجستير غير منشورة)**، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.

10- المراغي، عبد الراضي ،(2007)،" **تطبيق نظام ضمان الجودة التعليمية والاعتماد لتطوير التعليم الجامعي وقبل الجامعي"**، القاهرة: دار الفكر العربي.

11- العولقي، عبدالله أحمد (2018)، قياس جودة الخدمات التعليمية باستخدام مقياس SERVPERF، وأثرها في رضا الطلبة ، المجلة العربية لضمان الجودة، ج11،(ع37) 125-148.

12- مصطفى، عبد الرحمن ،(2015) ،" أثر تطبيق معايير الجودة والاعتماد المؤسسي في جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، **بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي السابع ،بعنوان " أثر الجودة والاعتماد في التعليم، المنظمة العربية لضمان الجودة في التعليم**، الدار البيضاء، المملكة المغرب ية7- 8 ديسمبر 2015.

13- النجار، علوي .(2020) تقييم جودة البرامج الأكاديمية في كليات العلوم التربوية في الجامعات اليمنية مقترحات تطويرها من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس" ،**مجلة اتحاد الجامعات العربية** -40(2) ،ص 183-208.

14- النقري، إميليا محمود، الطراونة، إخلف يوسف الطراونة. (2018).درجة تحقيق الجامعات الأردنية لمعايير ضمان الجودة عمداء الكليات ورؤساء الأقسام الأكاديمية فيها، **مجلة العلوم التربوية** ، ج45، ع 3.

15- هاشم، حسين عودة والناهي، بتول غالب(2019)، دراسة تقويمية لبرنامج الإعداد المهني في كلية التربية للعلوم الإنسانية بجامعة البصرة وفق معايير الاعتماد الأكاديمي العالمي، مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية/جامعة البصرة، 44 (4 ،) 314 – 393.

16- الهوشي، أبو بكر محمد، (2018) ،"إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي"، طرابلس ، ليبيا.

17- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي،(2008) **قوانين ولوائح وأنظمة التعليم العالي والبحث العلمي** صنعاء ، اليمن.

18- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (2009) **وثائق المؤتمر الثالث للتعليم العالي**، الجمهورية اليمنية، صنعاء.

19- وزارة التعليم العالي والبحث العلمي (2020) إحصائية عددية بالكادر الأكاديمي والفني والإداري في مؤسسات التعليم العالي الأهلي.

1- Krajewski, Lee, J., Ritzman Larry, O., & Malhotra Manoj, K., 2010: "Operations Management, 9th, Pearson Education, Inc., New Jersey.

https://dx.doi.org/10.30566/ijo-bs/2023.09.116